

EMO patsientide rahulolu uuringu kokkuvõte, 2022

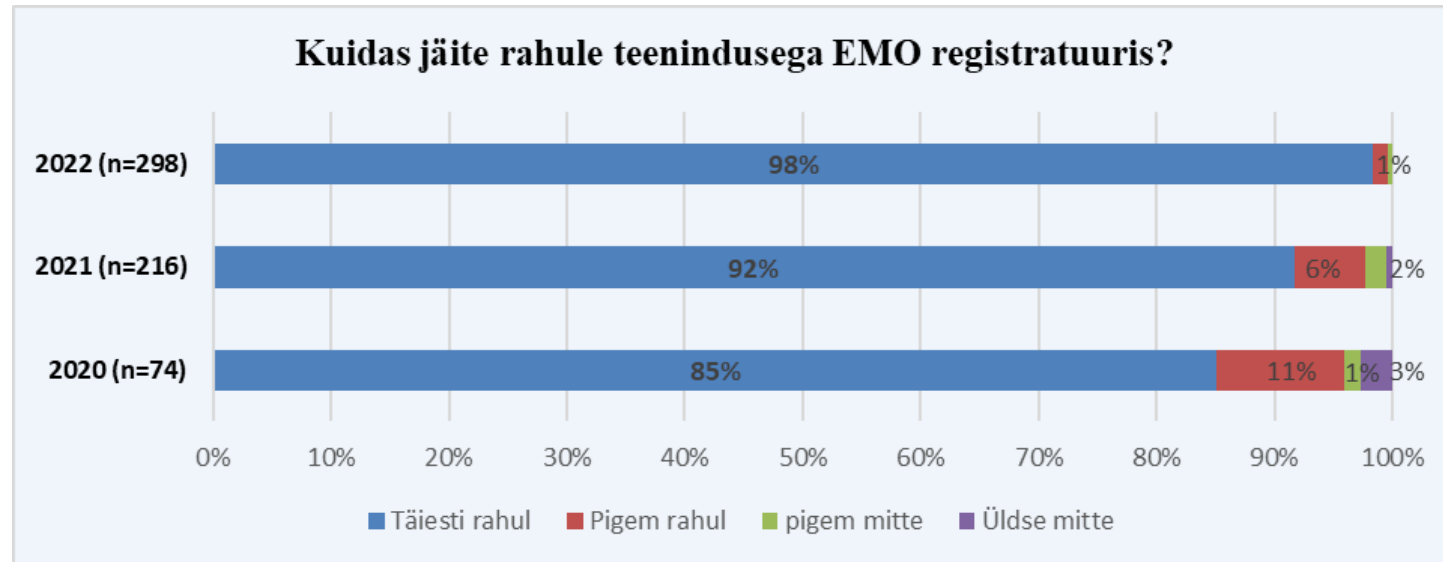
Marit Õun

EMO rahuloluuuring 2022

- Valimi suurus 350 EMO patsienti, vastas 300.
- Nendest:
 - Mehed- 142 (49,4%)
 - Naised- 158 (52,7%)
- Linnast 196 vastajat, maakonnast 80 ja mujalt 24.
- Vastajate keskmine vanus 44,8.
- Kõige rohkem vastas vanusegrupist 31-40 aastased (21%).
- Teisena 51-60.aastased (17%) ja kolmanda 41-50.aastased (16%).
Kõige noorem oli kahe kuune (vastas vanem). Vanim 91-aastane.
- Triaažikategooriate järgi 56% rohelist, 41% kollaseid, 2% punased.

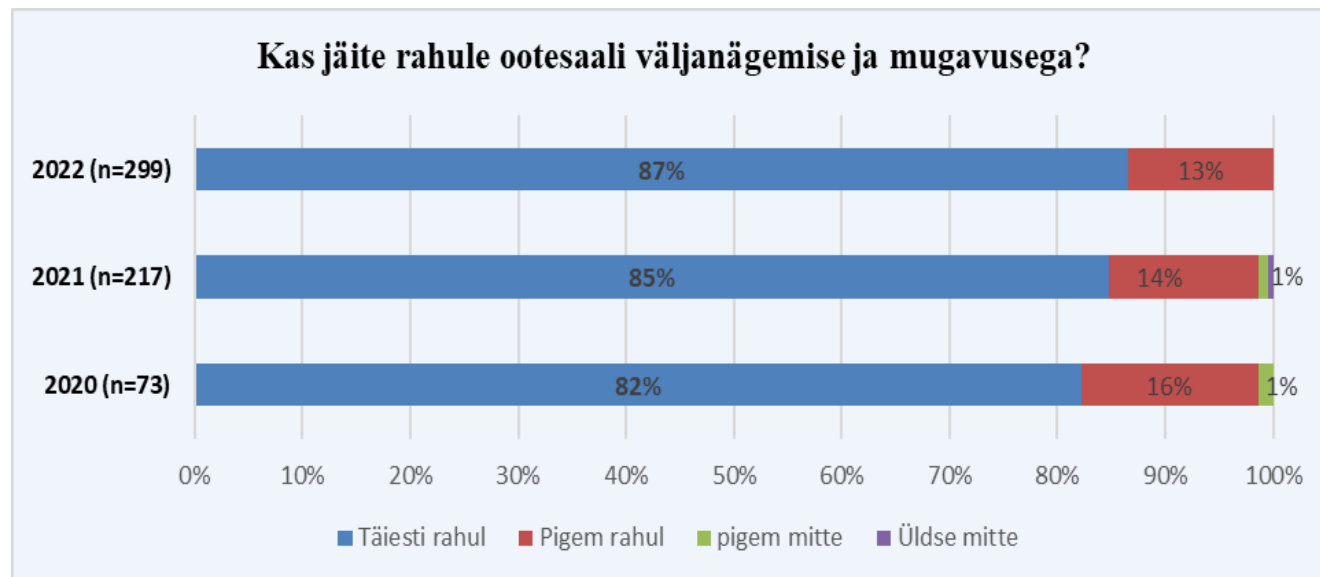
Küsimus	2020	2021	2022	Muutus 22/21
1. Kas jäite rahule teenindusega EMO registratuuris?	3,78	3,89	3,98	0,09
N	3,85	3,87	3,98	0,11
M	3,71	3,91	3,98	0,07
2. Kas jäite rahule ootesaali väljanägemise ja mugavusega?	3,81	3,83	3,87	0,04
N	3,82	3,84	3,92	0,08
M	3,79	3,82	3,81	-0,01
3. Kas arsti vastuvõtt oli korraldatud piisavalt privaatsetl?	3,74	3,90	3,95	0,05
N	3,78	3,90	3,92	0,02
M	3,70	3,90	3,97	0,07
4. Kuidas hindate meditsiinipersonali viisakust ja sõbralikkust?	3,78	3,89	3,98	0,09
N	3,75	3,89	3,97	0,08
M	3,82	3,90	3,99	0,09
5. Kas Te saite piisavalt infot Teie seisundi ja osutatud teenuse kohta?	3,72	3,83	3,94	0,11
N	3,78	3,87	3,91	0,04
M	3,65	3,78	3,89	0,11
6. Kas saite piisavalt infot, kuidas oma tervisemurega kodus edaspidi ise toime tulla?	3,67	3,77	3,88	0,11
N	3,79	3,81	3,86	0,05
M	3,53	3,74	3,96	0,22
7. Kas tundsite, et saite EMO-s piisavalt abi oma tervisemurele?	3,77	3,85	3,82	-0,03
N	3,79	3,85	3,83	-0,02
M	3,71	3,84	3,80	-0,04

1. Rahulolu EMO registratuuriga



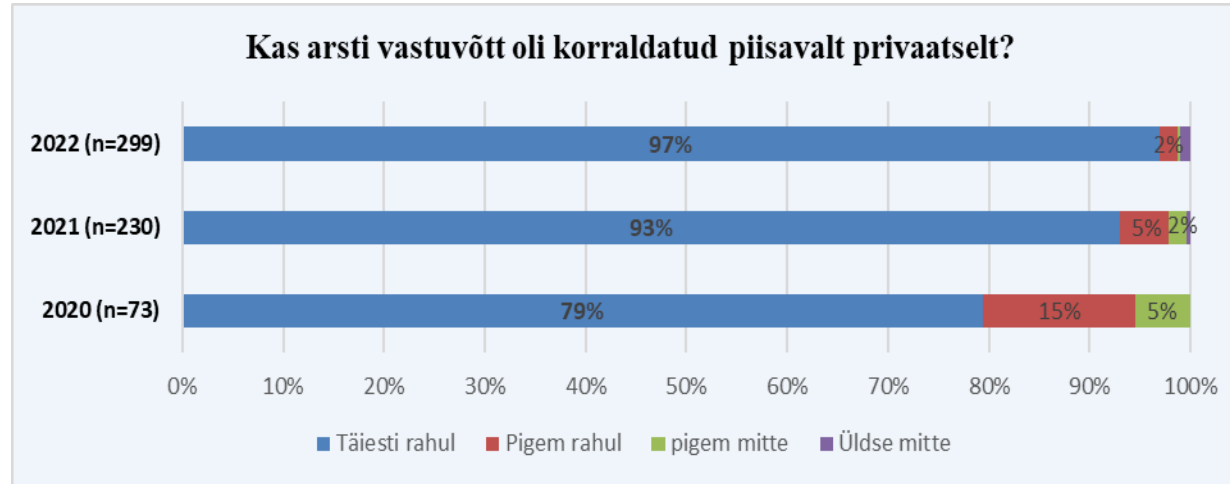
- Kolme aasta võrdluses rahulolu kasv 7% ulatuses (3,78 -> 3,89 -> 3,98)
- Veidi rahulolevamad olid mehed
- Kommenteeriti:
 - „Oldi sõbralikud, kuid ooteaeg oli pikk“.
 - „Sekretär oli sõbralik“.

2. Rahulolu ootesaali väljanägemise ja mugavusega



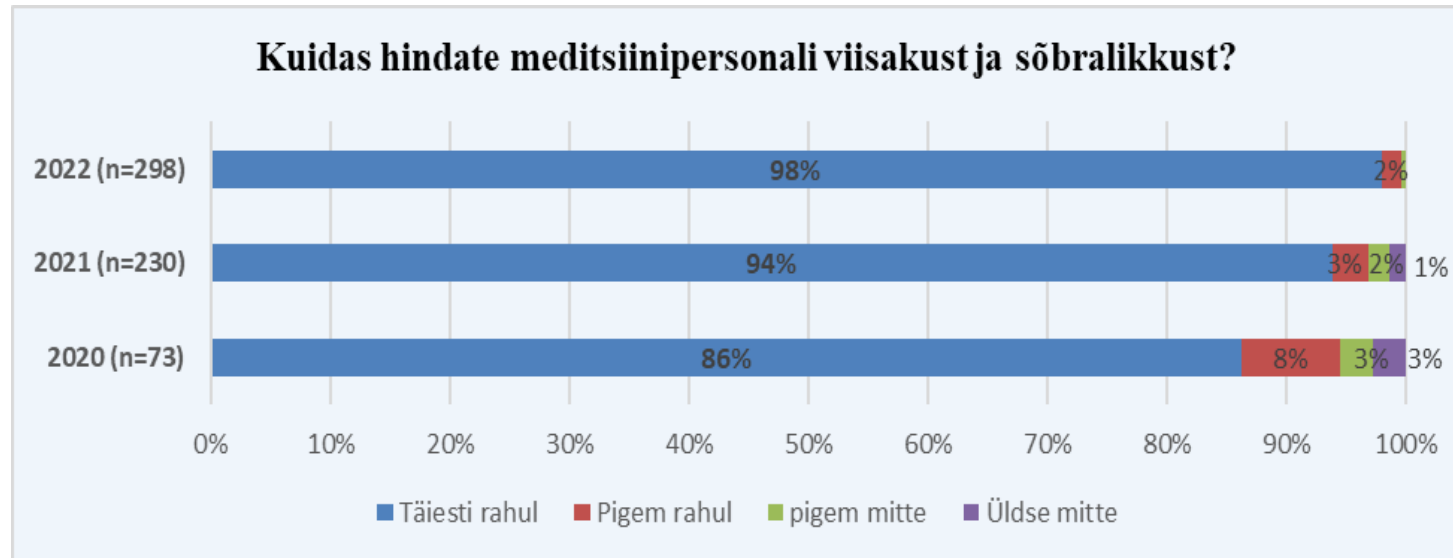
- Rahulolu kasv 82% → 85% → 87%
- Küsimuse keskmine punktiväärtus 3,87
- Rohkem rahul naised
- Enim kurdeti rahva rohkuse ja vähese ruumi üle

3. Rahulolu privaatsusega arsti vastuvõtul



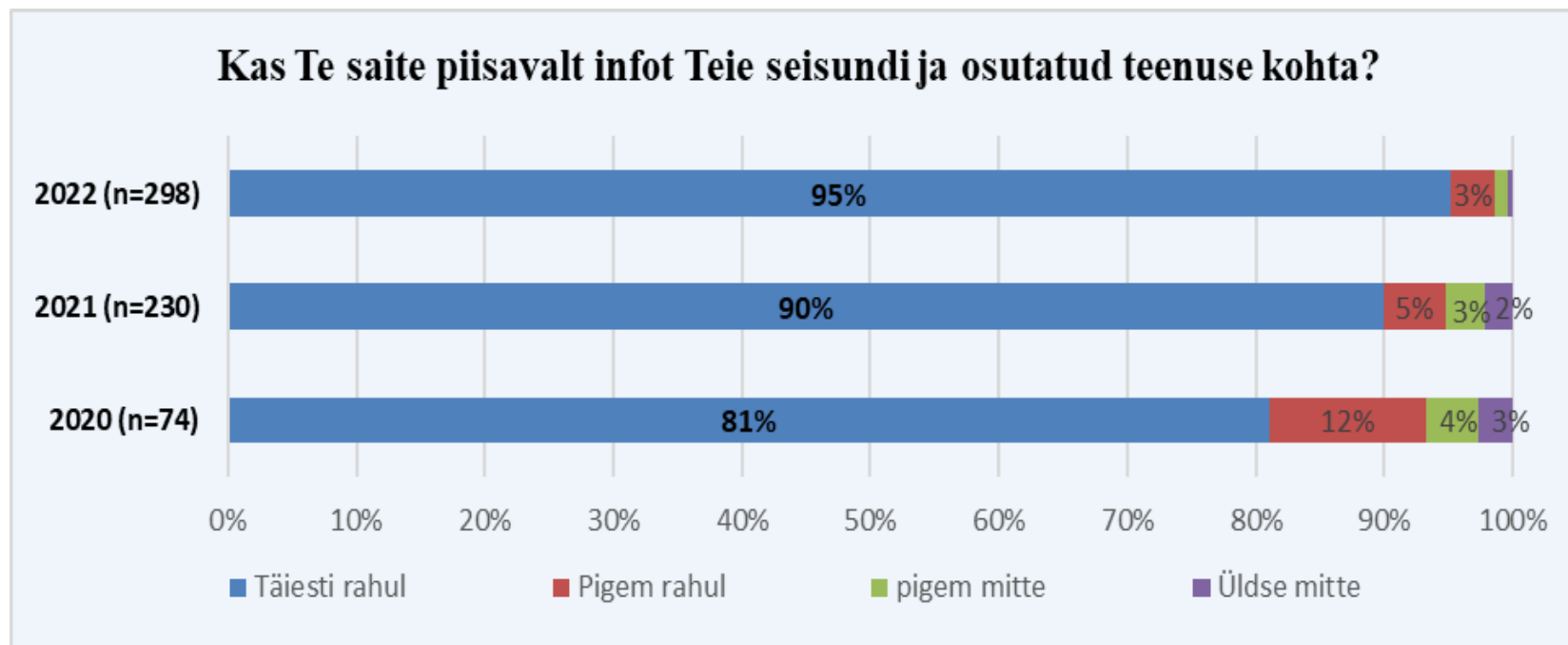
- Täiesti rahul 3 aasta vaates 79% → 93% → 97%.
- Keskmise punktiväärtus 3,74 → 3,90 → 3,95.
- Üldse mitte ja pigem mitte rahul on langenud 5% → 2,4% → 1,3%
- Rahulolevamad on mehed.
- Pigem kiideti arstiga suhtlemist (arst oli hea, tore, väga sõbralik jne.)
- Mõni arvas, et „ei saanud abi“ ja „arst oli ebaviisakas ja karjus“.
- Arvati veel „Ja, oli küll privaatne“, „arst oli tore ja tähelepanelik“

4. Rahulolu meditsiini personali viisakuse ja sõbralikkusega



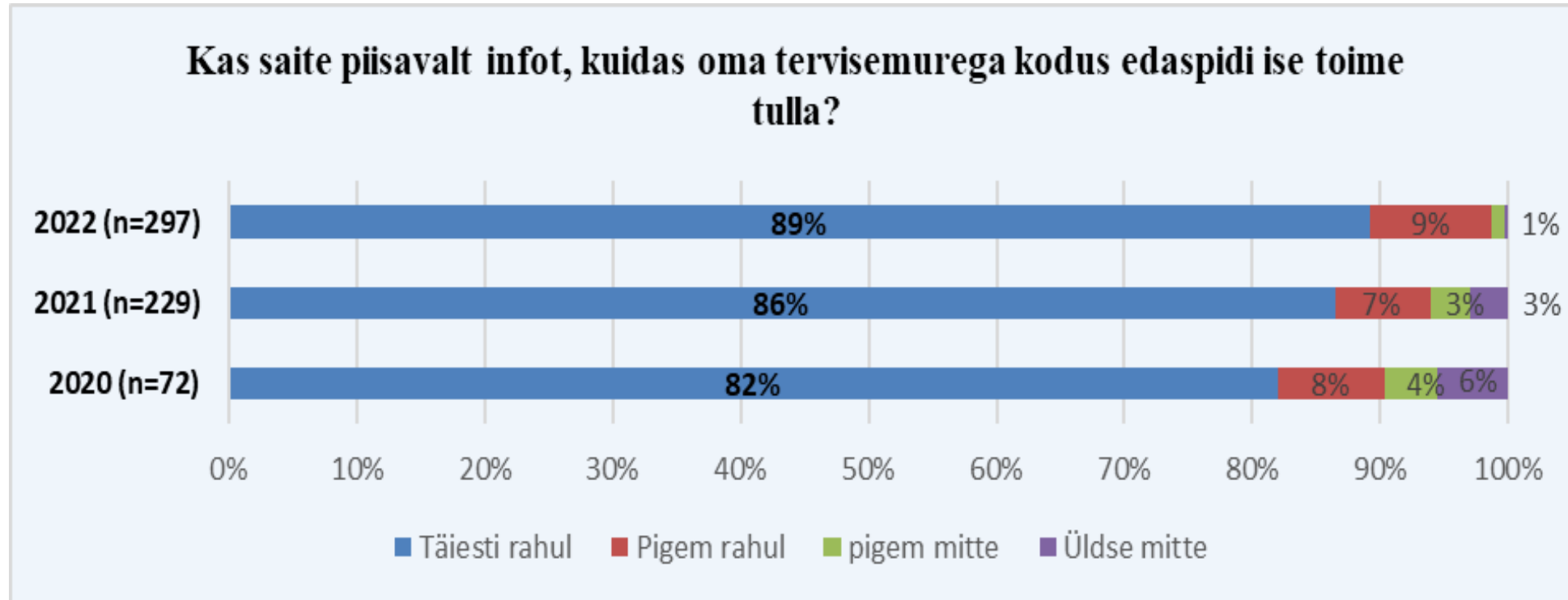
- Kolme aasta vaates taas rahulolu suurenemine 86%→94%→ 98%.
- Keskmine punktiväärtus 3,98.
- Naised veidi rohkem rahul, kui mehed.
- Pigem mitte ja üldse mitte rahulolevaid oli vähe.
- Võrreldes eelnevate aastatega on antud väga kiitvaid hinnanguid.
- Ühtegi negatiivset kommentaari polnud. 1 patsient ainult märkis, et „arst käskis tilguti panna, aga keegi seda ei teinud“.
- Mõned kommentaarid:
 - „Töötajad olid väga toredad ja viisakad.“
 - „Töötajad olid nii tublid, tegid kõik nii kiiresti.“

5. Rahulolu patsiendile jagatud selgituste ja infoga



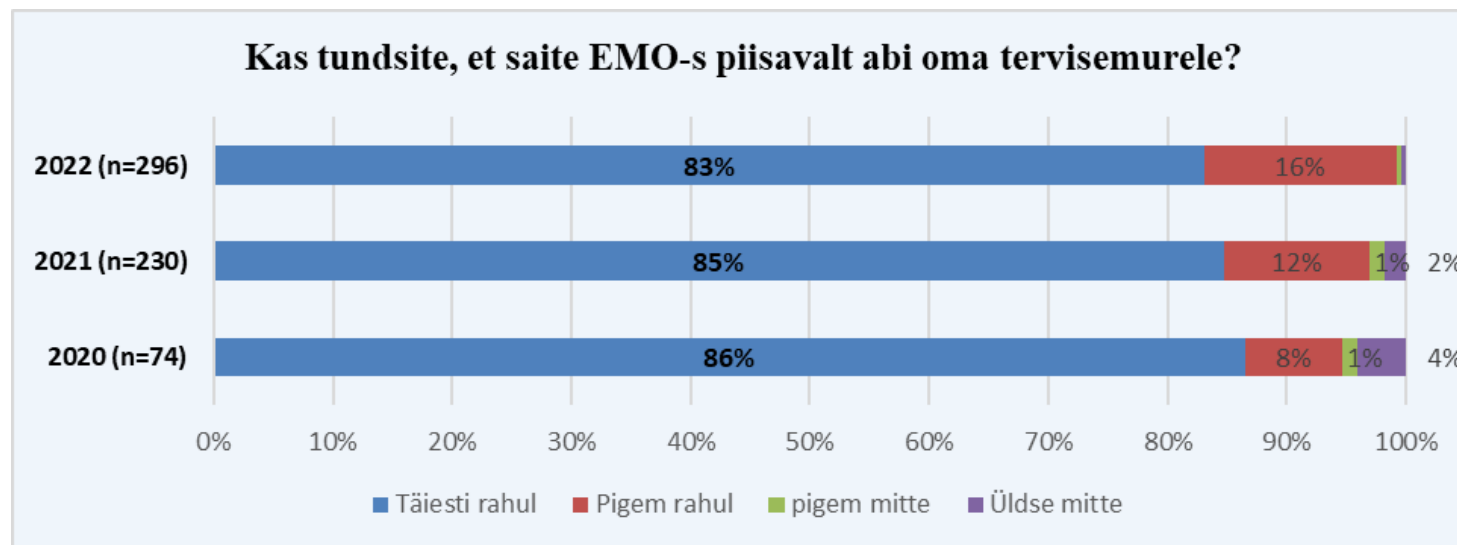
- Jällegi tõus 81% → 90% → 95%
- Keskmise punktiväärtus 3,94.
- Rahulolevamad rohkem naised.
- Kommenteeriti mõlemat pidi „arsti ei suhelnud, istus arvuti taga, või oli kuskil mujal“.
- Samas „arst oli väga tore“.

6. Rahulolu patsiendile jagatud infoga



- Rahulolu kasv 82% → 86% → 89%
- Üldse või pigem mitte rahul 10% → 6% → 1,4%
- Kommenteeriti: „ravi sai, kõik läks hästi“

7. Kas tundsite, et saite EMO-s piisavalt abi oma tervisemurele?



- Täiesti rahul patsientide osakaal aasta aastalt kahjuks languses.
- 86% → 85% → 83%
- Punktiväärtustes 3,77 → 3,85 → 3,82.
- Hinnangute keskmine on dünaamikas tõusnud.
- Samas proportsioonis on kasvanud pigem rahulolijate osakaal, üldse mitte rahul olevad ja pigem mitte rahulolevadenende arv on languses.
- Rahulolevamad on olnud naised.
- Kommentaare oli erinevaid:
- „ja, sain piisavalt abi“, „väga hästi ravitud“. Teisalt „pidin ise oma probleemi lahendama“.

8. Patsientide kommentaarid

- Kommentaare esitati 193 juhul. Neist üle 80 olid positiivsed: kiideti ja tänati personali tehtud töö eest. Ainult 1 patsient arvas, et „väga negatiivne kogemus ja see polnud esimene kord“.

Mõned kommentaarid:

- „Aitäh, et nii kiiresti. Tulin, sai kohe sisse. Arst puhastas silma, paar minuti pärast kõik.“
- „Kõik oli hästi, ei saa midagi halba öelda.“

Kokkuvõte

- Kõigi antud küsitluses esitatud küsimuste keskmine oli 3,91 punkti (max 4,0).
- Võrdluseks 2021 oli 3,85.
- Meeste ja naiste üldine rahuloluhinnang oluliselt ei erinenud.
- Kõige enam olid rahulolevamad Pärnu maakonnast pärit naised.
- Pärnu linna patsientide keskmine rahulolu oli veidi väiksem, seda nii meeste kui naiste osas.
- Kõige vähem olid EMO tööga rahul mujalt pärit naised ja rohkem rahul mujalt pärit mehed.